Office québécois de la langue française
Québec

Commission de toponymie
Québec

POLITIQUE LINGUISTIQUE
DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Cette politique s'applique également à la Commission de toponymie du Québec et le mot Office vise aussi la Commission lorsque le contexte l'indique

30 janvier 2006

OBJET

Le but de la présente politique est de déterminer et de faire connaître à tout le personnel de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie de quelle manière la *Charte de la langue française* doit s'appliquer pour tout ce qui a trait aux activités propres des deux organismes. Tout en tenant compte des pratiques en vigueur et à la lumière de l'expérience acquise, cette politique facilitera l'application de la loi sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. En effet l'action des ministères et organismes du gouvernement doit être exemplaire en matière linguistique, de façon à promouvoir l'usage et la maîtrise du français au sein de l'Administration et à inspirer et à entraîner les entreprises dans leurs efforts de francisation ; cette exigence est encore plus importante dans le cas de l'Office, en tant qu'organisme responsable de l'application de la loi et principal acteur de l'aménagement linguistique au Québec.

CADRE JURIDIQUE ET PORTÉE

Les règles que prévoit la présente politique doivent être respectées par tous les membres du personnel de l'Office et de la Commission, quels que soient leur statut ou leur catégorie professionnelle, la Commission conservant la responsabilité de l'application de cette politique pour ce qui la concerne. Cette politique prend également en compte la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* adoptée par le Conseil des ministres le 12 novembre 1996 (n° 96-312), de même que la *Politique sur les marchés publics* du 1er décembre 1999 (no 99-325) et la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* du 25 novembre 1992 (n° 92-262).

PLAN

Cette politique comporte cinq parties qui portent respectivement sur la maîtrise du français, sur la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, sur les rapports avec le public, sur la langue du travail et sur la politique d'achat et les mesures connexes. Chaque partie comprend des principes généraux, des directives et des exceptions le cas échéant.

COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE ET PERMANENCE DE LA FRANCISATION

La présidente-directrice générale de l'Office et présidente de la Commission assume la responsabilité de l'application de la présente politique. Le comité de la politique linguistique de l'Office constitué en vertu de cette politique tient lieu de comité permanent au sens de la politique gouvernementale. Il se réunit au moins une fois l'an. Il a pour tâche de veiller à la permanence de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'Office et de la Commission et d'assurer l'exemplarité des mesures prises à cette fin. Au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique, il fait l'examen de la situation, élabore un plan de redressement et veille à son application. Le comité est composé des directeurs et directrices des deux organismes. Il fait rapport à la présidente-directrice générale.

1. MAÎTRISE DU FRANÇAIS

1.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

1.1.1 L'Office reconnaît que son statut d'organisme chargé de l'application de la Charte de la langue française lui impose, ainsi qu'à son personnel, des obligations particulières en ce qui a trait à l'usage du français dans ses propres activités.

1.1.2 L'Office préconise la clarté et la précision dans la langue de ses textes et documents ; cette responsabilité incombe à chacun des membres du personnel dès qu'il est chargé de la rédaction d'un texte ou d'un document et elle vaut également pour les communications orales de tous ordres.

1.2 DIRECTIVES

ÉNONCÉS DE POLITIQUES LINGUISTIQUES

1.2.1 L'Office fait connaître ses énoncés de politiques linguistiques à son personnel, en assure la mise à jour et en élabore de nouveaux au besoin.

OFFICIALISATION LINGUISTIQUE

1.2.2 Un membre du personnel de l'Office, avec l'accord de son supérieur immédiat et en conformité avec la *Politique de l'officialisation linguistique,* peut soumettre au Comité de l'officialisation linguistique de l'Office une demande de normalisation ou de recommandation de termes suivant les critères énoncés dans la Politique.

EXIGENCES TOUCHANT LA LANGUE ÉCRITE

1.2.3 Tous les textes ou documents officiels ou destinés à la publication doivent être rédigés avec un souci d'efficacité de la communication et dans une langue claire et précise. Ils doivent respecter les avis de normalisation et de recommandation et faire usage de la terminologie proposée par l'Office; ils doivent respecter également les avis d'officialisation de la Commission de toponymie.

RÉVISION DES DOCUMENTS

1.2.4 Le rapport annuel de gestion, les communiqués de presse et tout autre document diffusé sous la signature de l'Office sont obligatoirement révisés par les services compétents ; les politiques et les directives administratives font l'objet d'une révision au besoin. Les documents de la Commission sont révisés par son propre personnel.

PERFECTIONNEMENT EN FRANÇAIS

1.2.5 L'Office offre aux membres de son personnel, particulièrement à ceux dont les fonctions exigent une bonne capacité de communication orale ou écrite, les moyens nécessaires à leur perfectionnement en français et le plan de perfectionnement annuel doit comporter un volet prévoyant les mesures retenues.

ASSISTANCE LINGUISTIQUE ET GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE

1.2.6 L'Office s'assure que chaque membre du personnel est en mesure d'avoir accès à de l'assistance linguistique. De plus l'Office met à la disposition de son personnel, sur tous les postes de travail informatisés, des outils grammaticaux et lexicaux d'aide à la rédaction, dont le *Grand dictionnaire terminologique*. Tous les membres du personnel disposent d'un exemplaire du *Français au bureau.*

2. COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES, TEXTES ET DOCUMENTS

2.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

2.1.1 Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes et des documents.

2.1.2 Le français est la langue des communications institutionnelles.

2.2 DIRECTIVES

CERTIFICATS ET ATTESTATIONS

2.2.1 Les attestations d'inscription, les attestations d'application de programmes de francisation et les certificats de francisation sont en français seulement, ainsi que les attestations de connaissance du français délivrées aux candidats aux ordres professionnels.

La même règle s'applique aux *attestations d'avis* et aux *attestations d'officialisation* délivrées par la Commission de toponymie.

AUTRES TEXTES ET DOCUMENTS

2.2.2 Les textes et documents de l'Office ne sont rédigés et diffusés qu'en français et les communications écrites se font en français seulement, y compris avec des organismes ou établissements reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte. Cette règle s'applique également aux communiqués de presse et aux avis d'intention de la Commission de toponymie, sauf circonstances exceptionnelles.

MISES EN DEMEURE

2.2.3 Les mises en demeure sont rédigées en français seulement. Les membres du personnel chargés des dossiers peuvent donner verbalement des explications dans une autre langue aux présumés contrevenants.

DIFFUSION DE DOCUMENTS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

2.2.4 Les textes et documents destinés à l'extérieur du Québec peuvent être traduits dans une autre langue ; ils peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue s'ils sont produits spécifiquement à cette fin.

SITE WEB

2.2.5 L'information véhiculée dans le site Web de l'Office et dans celui de la Commission de toponymie est en français. Lorsque dans le but d'accroître le rayonnement de ces deux organismes sur les réseaux internationaux, des versions dans d'autres langues que le français sont également diffusées, elles doivent être accessibles de façon distincte, la présentation du site Web doit refléter le caractère officiel du français et le retour à la version française doit être facilité à partir de toutes les pages du site qui sont présentées dans d'autres langues.

Ce qui précède ne s'applique pas aux contenus bilingues ou multilingues du Grand dictionnaire terminologique.

CONTRATS ET APPELS D'OFFRES

2.2.6 Les contrats et appels d'offres faits au Québec sont en français seulement. La même règle s'applique à un contrat conclu à l'extérieur du Québec, sauf dans le cas où le cocontractant fait de la rédaction du contrat uniquement dans une autre langue que le français une condition expresse de la conclusion du contrat.

ARTICLES ET PUBLICATIONS

2.2.7 Les articles et communications publiés par des membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions sont en français. Dans le cas d'une revue publiée hors du Québec qui n'accepte pas de communications rédigées en français, le supérieur immédiat peut autoriser la rédaction de la communication dans une autre langue à condition qu'elle soit accompagnée d'un résumé substantiel en français.

CONFÉRENCES

2.2.8 Les conférences et allocutions prononcées par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions sont en français. Elles peuvent, après autorisation, être prononcées dans une autre langue que le français si les circonstances le justifient, sauf lors d'une manifestation dont l'une des langues officielles est le français.

CORRESPONDANCE

2.2.9 Les communications écrites adressées à des sociétés, entreprises ou personnes morales établies au Québec sont en français seulement, de même que toute communication adressée à une personne physique qui exploite un établissement commercial, à un membre d'un ordre professionnel ou à un candidat à un ordre professionnel.

ENTREPRISES NON ÉTABLIES AU QUÉBEC

2.2.10 Les communications écrites adressées à des personnes morales, sociétés ou entreprises à l'extérieur du Québec peuvent être rédigées dans une autre langue que le français. Quand une communication écrite s'adresse à une personne morale, à une société ou à une entreprise dont le siège est à l'extérieur du Québec et qui possède au Québec un établissement, une filiale ou une division, cette communication doit être en français et peut être accompagnée d'une version dans une autre langue, avec la mention « traduction » dans la langue visée.

CORRESPONDANCE DES ENTREPRISES SOUS GESTION

2.2.11 Le personnel est tenu d'exiger d'une entreprise visée par les articles 135 et suivants de la Charte que la correspondance adressée à l'Office soit en français.

RÉUNIONS DE TRAVAIL AVEC DES ENTREPRISES

2.2.12 Les membres du personnel s'expriment en français lors des réunions tenues avec des représentants d'entreprises établies au Québec ; ils peuvent cependant s'exprimer dans une autre langue si l'entreprise établie au Québec est une filiale ou une division d'une entreprise ayant son siège à l'extérieur du Québec et que les représentants de celle-ci participent également à la réunion.

GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX

2.2.13 Quand un membre du personnel communique par écrit avec le gouvernement fédéral, ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle, il utilise exclusivement le français. Les communications adressées à d'autres gouvernements provinciaux sont en français, mais elles peuvent être accompagnées d'une version en anglais sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « translation ».

GOUVERNEMENTS ÉTRANGERS ET ORGANISATIONS INTERNATIONALES

2.2.14 Quand la communication écrite s'adresse à un gouvernement étranger, à une administration publique qui relève de son autorité ou encore à une organisation internationale, elle s'effectue toujours en français. Elle peut être accompagnée d'une version dans une autre langue sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « traduction » dans la langue visée, lorsqu'elle est adressée à un pays, un gouvernement ou une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Cette règle s'applique sous réserve des usages internationaux en vigueur.

ENTENTES AVEC LES GOUVERNEMENTS

2.2.15 De façon générale, les ententes avec le gouvernement fédéral ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle sont conclues en français seulement. Elles peuvent être conclues à la fois en français et dans une autre langue avec d'autres gouvernements, les deux versions faisant foi. Dans le cas d'ententes multilatérales, celles-ci peuvent être conclues à la fois en français et dans d'autres langues, les diverses versions faisant foi.

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

2.2.16 Les règles établies en matière de communications écrites s'appliquent aux communications par courrier électronique, en faisant les adaptations nécessaires. Si une version dans une autre langue est admise le français doit conserver son caractère officiel.

COPIES CONFORMES

2.2.17 Lorsque l'expéditeur d'une communication écrite qui n'est pas rédigée en français inscrit d'autres membres du personnel de l'Office en copie conforme, il devra fournir à ceux qui en feront la demande un résumé du contenu en français.

3. LES RAPPORTS AVEC LE PUBLIC

3.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

3.1.1 Dans ses contacts avec le public, le personnel de l'Office doit garder à l'esprit que le français est la langue commune au Québec.

3.1.2 On ne doit jamais présumer qu'une personne désire qu'on s'adresse à elle dans une autre langue ou qu'elle désire recevoir sa correspondance dans une autre langue que le français.

3.2 DIRECTIVES

PREMIER CONTACT

3.2.1 La première langue de contact avec le public, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français et tout membre du personnel qui a l'initiative de la communication avec un citoyen doit d'abord s'adresser à lui en français.

Le personnel peut poursuivre la conversation dans une autre langue si la situation l'exige.

INTERLOCUTEURS DE L'ADMINISTRATION

3.2.2 Un membre du personnel est tenu de parler français à ses interlocuteurs lorsqu'ils représentent des organismes de l'Administration dans le cours normal de leurs activités.

RÉPONDEURS ET BOîTES VOCALES

3.2.3 Les messages d'accueil du répondeur téléphonique de l'Office sont en français; des messages dans une autre langue peuvent être accessibles de façon distincte, ce choix étant offert à l'usager à la fin du message français. Les messages des boîtes vocales du personnel ne sont qu'en français.

PERSONNE PHYSIQUE

3.2.4 Quand un membre du personnel écrit à une personne physique au Québec et qu'il a l'initiative de la communication, il utilise toujours uniquement le français. S'il répond à une lettre écrite dans une autre langue, il peut ajouter au texte français une version dans une autre langue avec la mention « traduction » dans la langue visée.

EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

3.2.5 Dans une réponse adressée à une personne physique à l'extérieur du Québec, un membre du personnel peut utiliser la langue de son choix.

DOSSIERS DE RENOUVELLEMENT DES PERMIS TEMPORAIRES

3.2.6 Le service des examens de français pour les candidats aux ordres professionnels est tenu d'exiger que tout document provenant d'un employeur et soumis à l'Office au soutien d'une demande de renouvellement d'un permis temporaire soit en français ou traduit en français le cas échéant, soit par le signataire, soit par l'ordre professionnel concerné, ou encore par un traducteur agréé.

4. LA LANGUE DU TRAVAIL

4.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

4.1.1 La langue du travail est le français et chacun des membres du personnel doit être informé des garanties que prévoit la Charte à cet égard.

4.1.2 L'Office se reconnaît la responsabilité en tant qu'employeur de veiller à ce que son personnel exerce ses fonctions en français et s'engage à prendre les mesures appropriées.

4.2. DIRECTIVES

CONNAISSANCE APPROPRIÉE DU FRANÇAIS

4.2.1 Toute personne candidate à un poste doit subir un examen de français correspondant au niveau de complexité requis pour ce poste, selon la procédure interne applicable, et destiné à vérifier si elle a une connaissance appropriée du français.

AUTRES LANGUES QUE LE FRANÇAIS

4.2.2 L'Office n'impose aucune exigence linguistique autre que celle du français comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel.

ÉQUIPEMENTS UTILISÉS PAR LE PERSONNEL

4.2.3 Aucun équipement, y compris le matériel informatique et les périphériques, ne doit être mis à la disposition du personnel si les inscriptions qui y figurent ne sont pas en français, si la documentation qui l'accompagne n'est pas en français ou si son fonctionnement nécessite la connaissance d'une autre langue que le français.

ÉQUIPEMENTS INSTALLÉS

4.2.4 Sauf si les dimensions de l'appareil ne le permettent pas ou si les inscriptions sont normalement non visibles par l'utilisateur, les appareils installés sur les lieux de travail doivent, s'il y a lieu, être rendus conformes par l'ajout d'autocollants, ou encore par tout autre moyen jugé approprié par le gestionnaire concerné avec l'accord du comité de la politique linguistique.

LOGICIELS

4.2.5 Les logiciels mis à la disposition du personnel sont en français seulement, à la seule exception des logiciels installés à des fins de test ou d'évaluation. Tout logiciel déjà installé en version anglaise au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique doit être remplacé par sa version française dès qu'elle devient disponible et toute mise à niveau de la version anglaise est exclue par la suite.

Dans le cas d'un logiciel dont la version française n'est pas disponible ou dont la version française n'est disponible qu'accompagnée d'une licence d'utilisation en anglais et qui est indispensable à la poursuite des activités de l'Office, le gestionnaire concerné peut autoriser son utilisation pendant une période déterminée et par un nombre limité de personnes, avec l'accord du comité de la politique linguistique. La non-disponibilité de ce logiciel ne se présume pas et doit être démontrée par les experts consultés à la satisfaction du comité qui juge également des mesures palliatives proposées, s'il en est.

CLAVIERS NORMALISÉS

4.2.6 Tous les postes informatisés utilisent le clavier français normalisé suivant la norme CAN/CSA Z243.200-92 et les équipements informatisés acceptent intégralement les signes diacritiques du français.

COURRIER ÉLECTRONIQUE

4.2.7 Les messages à l'écran touchant le fonctionnement du courrier électronique interne ne sont qu'en français.

5. POLITIQUE D'ACHAT ET MESURES CONNEXES

5.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

5.1.1 En tant qu'organisme public l'Office utilise son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent intégralement les exigences de la Charte de la langue française.

5.1.2 Lorsque des motifs impérieux obligent l'Office à utiliser un équipement qui n'est pas en français, il est tenu de prendre des mesures palliatives pour respecter le droit de son personnel de travailler en français.

5.2. DIRECTIVES

CONTRATS, SUBVENTIONS ET AVANTAGES

5.2.1 L'Office n'accorde aucun contrat, aucune subvention et aucun avantage à une entreprise visée par le chapitre V du Titre II de la Charte, y compris à la suite d'une désignation en vertu de l'article 151, si elle ne possède pas un certificat de francisation ou, à défaut, une attestation d'application de programme de francisation ou, à défaut, une attestation d'inscription délivrée conformément à l'article 139 moins de dix-huit mois auparavant.

À cette fin, l'entreprise ne doit pas figurer sur la liste de non-conformité dressée en vertu du point 5.2.2.

LISTE DES ENTREPRISES NON CONFORMES

5.2.2 La Direction de la francisation établit et tient à jour une liste des entreprises dont l'attestation d'application de programme ou le certificat de francisation ont été suspendus ou annulés, tant que durent cette suspension ou cette annulation. Elle inscrit également sur cette liste les entreprises qui ne respectent pas l'une ou l'autre des étapes du processus de francisation préalables à la délivrance de l'attestation d'application de programme ou du certificat de francisation.

Cette liste est diffusée par l'Office dans son site Web à l'adresse :
http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/liste_article22.html

LANGUE DES RAPPORTS FOURNIS À L'OFFICE

5.2.3 Tout rapport fourni à l'Office dans le cadre d'un contrat, que ce soit par un individu ou encore par une société, une entreprise ou une personne morale doit être en français et cette exigence doit être prévue dans tout contrat.

Toutefois cette exigence ne s'applique pas aux inventaires toponymiques réalisés pour le compte de la Commission lorsqu'ils sont faits en territoire autochtone et sous la responsabilité d'autochtones.

EXTENSION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE AUX COCONTRACTANTS

5.2.4 Tous les contrats de services conclus par l'Office doivent contenir une clause assujettissant la partie contractante à la politique linguistique de l'Office, notamment en matière de formation et d'équipements servant à des activités de formation.

CLAUSES LINGUISTIQUES

5.2.5 Tout contrat ou appel d'offres ayant trait à l'acquisition d'un bien par l'Office doit comporter les clauses linguistiques qui figurent en annexe A de la présente politique. Leur contenu doit être rappelé verbalement, le cas échéant, lors d'une commande téléphonique.

EXAMEN DES BIENS LIVRÉS

5.2.6 Quiconque prend livraison d'un bien commandé par l'Office est tenu de s'assurer que le bien livré est conforme aux exigences linguistiques prescrites par le contrat ou par le bon de commande.

RETOUR À L'EXPÉDITEUR

5.2.7 Si le bien livré n'est pas conforme aux exigences linguistiques du bon de commande (Annexe A) on doit retourner le bien à l'expéditeur. Si la dérogation constatée ne touche que des inscriptions figurant de façon permanente sur le produit lui-même et que l'emballage et les documents d'accompagnement sont conformes, on peut conserver le bien avec l'autorisation écrite du supérieur immédiat et sous réserve des points 4.2.3 et 4.2.5.

PLAINTES

5.2.8 Le gestionnaire concerné porte plainte auprès du Secrétariat du Conseil du trésor selon la directive intitulée *Contrôle des acquisitions* (vol. 12 du Recueil des politiques de gestion), si le bien non conforme provient du Fonds des fournitures et de l'ameublement (Annexe B). De plus il est tenu d'en informer le comité de la politique linguistique et la Direction de la francisation ; celle-ci jugera des mesures à prendre à l'égard du fournisseur et à l'égard du fabricant, si ce dernier est établi au Québec.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

9 mai 2003 (mod 29 janv et 16 mars 2004, 25 avril 2005, 30 janv 2006, 17 juil 2006 [3.2.3])

ANNEXE A
CLAUSES LINGUISTIQUES

1. « Toute inscription sur le produit lui-même, sur son contenant ou sur son emballage, doit être en français et toute inscription qui figure dans une autre langue doit être aussi en français et présentée de façon au moins équivalente. Toute documentation accompagnant le produit, y compris le mode d'emploi ou le manuel d'utilisation, les instructions de montage le cas échéant, et le certificat de garantie ou autres documents similaires, doivent être en français. En cas de défaut l'acquéreur se réserve le droit de résoudre le contrat, auquel cas seul le vendeur supporte les frais de la restitution du bien, et le droit de différer une partie ou la totalité du paiement jusqu'à la correction sous réserve de tout autre recours de nature civile ou pénale contre le fournisseur, le fabricant ou l'expéditeur.

Pour résoudre le contrat l'acquéreur doit transmettre un avis de résolution au vendeur et celui-ci aura trente (30) jours ouvrables pour remédier aux irrégularités énoncées à l'avis et en aviser l'acquéreur, à défaut de quoi le contrat est alors automatiquement résolu à compter de la réception de cet avis sans compensation ni indemnité pour quelque cause ou raison que ce soit. »

MISE EN GARDE

1° L'exercice du droit de résoudre le contrat et du droit de refuser le paiement sera assujetti à la présence d'une inexécution substantielle de la part du vendeur ;

2° Une évaluation au cas par cas sera requise par les gestionnaires qui pourront au besoin s'adresser au Service juridique.

2. « Un ministère ou un organisme n'accorde aucun contrat, aucune subvention et aucun avantage à une entreprise visée par le chapitre V du Titre II de la Charte, y compris à la suite d'une désignation en vertu de l'article 151, si elle ne possède pas un certificat de francisation ou, à défaut, une attestation d'application de programme de francisation ou, à défaut, une attestation d'inscription délivrée conformément à l'article 139 moins de dix-huit mois auparavant.

À cette fin, l'entreprise ne doit pas figurer sur la liste de non-conformité dressée par l'Office et accessible dans son site Web à l'adresse :
http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/liste_article22.html

ANNEXE B
FORMULAIRES DU CONSEIL DU TRÉSOR

http://www.rpg.tresor.qc/pdf/12-3-2-1.pdf